

**INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ANAK OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL)
KOTA SURAKARTA**



**Disusun Oleh :
Erin Rahmawati
D0113030**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Administrasi Publik**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi

Pada Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

1. Dra. Sri Yulianti, M.Si.
NIP. 196707201990713001

2. Ibu. Yulianti, M.Si.
NIP. 196707201990713001

3. Dra. Sri Yulianti, M.Si.
NIP. 196707201990713001

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Skripsi



Dra. Retno Suryawati, M.Si.
NIP. 196001061987022001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 24 Oktober 2017
Panitia Penguji :

1. Dra. Sri Yuliani, M.Si.

NIP. 196307301990032001

2. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si.

NIP. 196010091986011001

3. Dra. Retno Suryawati, M.Si.

NIP.196001061987022001

()
()
()

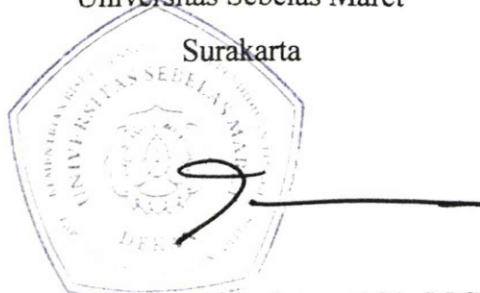
Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si

NIP. 19610825 198601 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surakarta” adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Administrasi Publik berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Administrasi Publik. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 24 Oktober 2017



Erin Rahmawati

D0113030

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui ”

(QS. Al-Baqarah: 216)

“Normality in paved road. It’s comfortable to walk on but no flowers grow on it”

(Van Gogh)

“You can’t calm the storm so stop trying. What you can do is calm yourself, the storm will pass.”

(Anonymous)

“Menjadi luar biasa itu perlu waktu, perlu air mata, perlu dihina, dan jam terbang yang benar-benar teruji”

(Anonymous)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. IbutersayangdanBapactersayang yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis sampai hari ini dan seterusnya.
2. Kakak dan Keponakan penulis, Mbak Nanik Setyowati dan Mas Adi Wahyudi serta Kaivan Zaahirulhaq dan Rizki Oktavia yang melengkapi hari-hari penulis dengan semangat-semangat yang telah diberikan.
3. Sahabat-sahabat dekat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan, Wahyu Putri, Tanjung Sekar, Rizky Dewi, Shelvy Dyan dan juga Ajijah, Dhini, Tinon, Arlyn. Terimakasih banyak atas semua pengalaman yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surakarta". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana sosial di Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari selama menyusun skripsi ini menemui banyak kesulitan dan hambatan. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan kerjasama dari semua pihak sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan khusus kepada yang terhormat kepada:

1. Dra. Retno Suryawati, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini ditengah kesibukan beliau. Terima kasih atas ilmu yang beliau berikan kepada penulis melalui arahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Drs. H. Marsudi, M.S., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat kepada penulis selama masa kuliah
3. Dr. Kristina Setyowati, M.Si., selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik yang membawa Akreditasi Prodi menjadi A kembali.
4. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nugraheni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Dra. Rita Margaretha, Arie Prabowo, S.H. dan Eko Purnomo, S.H., M.Si. serta Mbak Ira selaku informan yang telah banyak memberikan bantuan,

informasi, dan semua hal terkait penelitian yang dibutuhkan oleh penulis demi kelancaran penulisan skripsi.

6. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2013.
7. Pihak-pihak yang belum dapat disebutkan satu persatu namun turut membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kemampuan dalam skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang menuju kearah perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan dari para pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Reformasi Birokrasi	24
C. Inovasi Pelayanan Publik	29
1. Inovasi	29
2. Pelayanan Publik	31
a. Pengertian Pelayanan Publik	31
b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	33
3. Inovasi Pelayanan Publik	34
a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	34
b. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik	36
c. Level Inovasi Pelayanan Publik	44

d. Kategori Inovasi Pelayanan Publik	46
e. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik	47
D. Pelayanan Akta Kelahiran	51
1. Pengertian Pelayanan	51
2. Akta Kelahiran	52
a. Pengertian Akta Kelahiran	52
b. Jenis Akta Kelahiran	54
3. Pelayanan Akta Kelahiran	55
E. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dispendukcapil Kota Surakarta	56
F. Kerangka Berpikir	57
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Lokasi Penelitian.....	60
B. Jenis Penelitian.....	61
C. Sumber Data	61
D. Teknik Pengumpulan Data.....	62
E. Teknik Pengambilan Sampel	64
F. Validitas Data.....	64
G. Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	67
B. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispdukcapil) Kota Surakarta.....	75
C. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispdukcapil) Kota Surakarta dilihat dari Tipologi, Level dan Kategori	96
1. Tipologi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dispdukcapil Kota Surakarta.....	96

a. Inovasi Relasi Pencatatan Akta Kelahiran sebagai Inovasi Metode Layanan.....	96
b. Inovasi Kartu Insentif Anak (KIA) sebagai Inovasi Produk Layanan dan Kebijakan	99
c. Inovasi Pelayanan Mobil Keliling sebagai Inovasi Metode Layanan.....	106
d. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online sebagai Inovasi Metode Layanan.....	109
e. Inovasi Program Integrasi 3in1 sebagai Inovasi Proses Layanan	112
f. Inovasi Akta Kelahiran untuk Anak Terlantar dan HIV sebagai Inovasi Metode Layanan.....	115
2. Level Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Dipendukcapil Kota Surakarta.....	120
3. Kategori Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Dipendukcapil Kota Surakarta.....	127
D. Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dipendukcapil Kota Surakarta	141
BAB V PENUTUP	154
A. Kesimpulan	154
B. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Prosentase Kepemilikan Akta Kelahiran Anak di Kota Surakarta tahun 2009-2016	5
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1	Data Pegawai Dispendukcapil berdasarkan Pendidikan	75
Tabel 4.2	Data Pegawai Dispendukcapil berdasarkan Golongan	75
Tabel 4.3	Matriks Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta dilihat dari Tipologi, Level dan Kategori Inovasi.....	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tipologi Inovasi	43
Gambar 2.2 Kategori Inovasi dari Segi Proses	46
Gambar 2.3 Skema Kerangka Berpikir	59
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif	66
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surakarta	69
Gambar 4.2 Pelaksanaan Inovasi Relasi di Kelurahan	78
Gambar 4.3 Kartu Insentif Anak dan Kartu Identitas Anak	83
Gambar 4.4 Pelayanan Akta Kelahiran pada saat Mobil Keliling	85
Gambar 4.5 Alur Pelayanan Akta Kelahiran secara Online	89
Gambar 4.6 Akta Kelahiran untuk Anak Terlantar	95

ABSTRAK

Erin Ramawati, D0113030, “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surakarta”, Skripsi, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2017.

Cakupan kepemilikan akta kelahiran di Indonesia masih rendah, tetapi Pemerintah Kota Surakarta berhasil melampaui target Nasional dengan cakupan kepemilikan akte kelahiran pada tahun 2016 yaitu 95,85%. Tingginya kepemilikan akta kelahiran didukung inovasi yang dilakukan Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu Relasi Pencatatan Kelahiran, Kartu Insentif Anak (KIA), Mobil Keliling, Pelayanan Online, Pelayanan 3in1, serta Akta untuk Anak Terlantar dan HIV. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk inovasi akta kelahiran menggunakan teori Tipologi Inovasi dari Muluk, serta Level dan Kategori inovasi dari Mulgan dan Albury (dalam Muluk: 2008). Dan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi inovasi sektor publik menggunakan teori Suwarno (2008) yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang PIAK Dispendukcapil Kota Surakarta, Kasie Inovasi Pelayanan dan Kasie Kelahiran. Teknik pengambilan sample menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Validitas data menggunakan triangulasi sumber dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Berdasarkan pelaksanaan tiap inovasi pelayanan akta kelahiran maka tipologi inovasi yang dilakukan yaitu inovasi metode layanan yang terdapat pada Relasi Pencatatan Kelahiran, Mobil Keliling, Pelayanan Online, dan Inovasi akte kelahiran untuk anak terlantar dan HIV. inovasi produk layanan terdapat pada Kartu Insentif Anak (KIA), inovasi proses terdapat pada pelayanan integrasi 3in1 dan inovasi kebijakan terdapat pada Kartu Insentif Anak (KIA). Level inovasi pada semua inovasi pelayanan akte kelahiran adalah inovasi inkremental, sedangkan kategori inovasi adalah inovasi sustaining. 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu visi misi, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia, keuangan, demografi, teknologi, politik dan kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Akte Kelahiran.

ABSTRACT

Erin Ramawati, D0113030, "Innovation of Birth Certificate Service by Department of Population and Civil Registration (DISPENDUKCAPIL) of Surakarta City", Thesis, Study Program of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta, 2017.

The coverage of birth certificate ownership in Indonesia is still low, but Surakarta City Government has successfully exceeded the National target with coverage of birth certificate in 2016 of 95.85%. The high ownership of birth certificate is supported by the innovation made by Dispendukcapil Kota Surakarta namely Birth Registration Relation, Incentive Card for Children (KIA), Mobile Car, Online Service, 3in1 Service, and Deed of Neglected Children and HIV. This study aims to analyze the form of birth certificate innovation using the theory of Innovation Typology of Muluk, and Level and Category innovation from Mulgan and Albury (in Muluk: 2008). And to analyze the factors that influence public sector innovation using the theory of Suwarno (2008) namely internal factors and external factors.

This study used a qualitative descriptive study with data collecting technique is interview, observation and documentation. The interview was conducted to Head of PIAK Dispendukcapil of Surakarta, Head of Service Innovation Section, and Head of Birth. Sampling technique using purposive sampling and snowball sampling. Data validity using source triangulation and data analysis technique used is interactive model analysis.

The results showed that: 1. Based on the implementation of each innovation service birth certificate the innovation typology that is done is the innovation of service method found in Birth Registration Relation, Mobile Car, Online Service, and Innovation of birth certificate for abandoned child and HIV. Product service innovation is found in Child Incentive Card (KIA), process innovation is in 3in1 integration services and policy innovation is found on Child Incentive Card (KIA). The level of innovation in all innovations of birth certificate service is incremental innovation, while the innovation category is sustaining innovation. 2. Factors that affect the innovation of birth certificate services Disendukcapil Surakarta is the vision of mission, infrastructure, human resources, finance, demography, technology, politics and public awareness.

Keywords: Public Service Innovation, Birth Certificate.